

ALDERHALL / WZÓR ROBOCZY

Umowa ramowa świadczenia usług operacyjnych - wzór roboczy

Wersja: 0.9

Data wzoru: 31 lipca 2026 r.

Status: do przeglądu prawnego przed pierwszym użyciem

Dokument wymaga uzupełnienia pól i końcowego przeglądu przed użyciem produkcyjnym.

Wzór B2B. Pola w nawiasach kwadratowych należy uzupełnić. Załączniki: Karta Pakietu/Zlecenia, SLA i Firmowy SOR, Standard Gwarancji, NDA oraz - jeżeli ma zastosowanie - Umowa Powierzenia Danych.

§ 1. Strony

Umowa zostaje zawarta w dniu **[data]** pomiędzy:

ARSIMO spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, ul. Augustyna Szamarzewskiego 21/2, 60-514 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem **[KRS]**, NIP **[NIP]**, REGON **[REGON]**, reprezentowaną przez Kasandrę Nikołę Kamińską-Tatarę - Prezesa Zarządu, operatorem marki ALDERHALL, dalej „ALDERHALL” lub „Usługodawca”,

a

[pełna firma Klienta], z siedzibą/adresem **[adres]**, NIP **[NIP]**, KRS/CEIDG **[dane]**, reprezentowaną przez **[osoba i podstawa reprezentacji]**, dalej „Klient”,

łącznie zwanymi „Stronami”.

§ 2. Cel i charakter współpracy

1. ALDERHALL świadczy na rzecz Klienta usługi zewnętrznego biura operacyjnego: przyjmuje sprawy, porządkuje stan faktyczny, ustala oczekiwany rezultat, wykonuje uzgodnione czynności lub koordynuje wykonawców oraz dokumentuje zamknięcie sprawy.
2. Szczegółowy zakres wynika z wybranego pakietu, zaakceptowanych Zleceń, załączników i późniejszych ustaleń dokonanych w formie dokumentowej.
3. Umowa ma charakter ramowy. Samo przesłanie pytania lub materiałów nie oznacza przyjęcia każdej sprawy do realizacji. Przyjęcie następuje po potwierdzeniu zakresu, puli/punktów albo ceny, terminu oraz materiałów wymaganych od Klienta.

4. ALDERHALL nie jest kancelarią prawną, biurem rachunkowym, doradcą podatkowym ani podmiotem wykonującym czynności zastrzeżone dla zawodów regulowanych. Gdy sprawa wymaga takich kompetencji, Strony uzgadniają udział uprawnionego specjalisty.

§ 3. Definicje

1. **Sprawa** - zgłoszony przez Klienta temat wymagający kwalifikacji i określenia rezultatu.
2. **Zlecenie** - Sprawa przyjęta przez ALDERHALL do realizacji z zaakceptowanym zakresem, terminem, punktami/ceną i odpowiedzialnościami.
3. **Rezultat** - materiał, czynność, konfiguracja, koordynacja albo inne świadczenie wyraźnie wskazane w Zleceniu.
4. **Punkt** - jednostka złożoności, odpowiedzialności i przepustowości, niebędąca przelicznikiem jednej godziny pracy.
5. **Panel** - udostępniony przez ALDERHALL system zgłoszeń; do czasu jego uruchomienia tę samą funkcję może pełnić wskazany adres e-mail i rejestr spraw.
6. **Forma dokumentowa** - w szczególności e-mail, wiadomość w Panelu lub SMS umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie i jego treści.
7. **Godziny Serwisowe** - godziny określone w załączniku SLA.
8. **Specjalista Zewnętrzny** - osoba lub podmiot posiadający kompetencje potrzebne do części Zlecenia, w tym prawnik, doradca podatkowy, księgowy, informatyk lub wykonawca kreatywny.

§ 4. Zgłaszanie i kwalifikacja Spraw

1. Klient zgłasza Sprawę przez Panel, wskazany adres e-mail albo kanał awaryjny określony w SLA.
2. Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej:
 - opis sytuacji własnymi słowami;
 - oczekiwany rezultat;
 - znane terminy zewnętrzne;
 - osoby lub instytucje uczestniczące;
 - materiały, które Klient posiada;
 - informację o szczególnej poufności lub ryzyku.
3. ALDERHALL może poprosić o uzupełnienia, odmówić przyjęcia sprawy albo zaproponować udział Specjalisty Zewnętrznego.
4. Przed rozpoczęciem odpłatnej pracy ALDERHALL przekazuje w formie dokumentowej:
 - nazwę i krótki cel Zlecenia;

- listę Rezultatów;
 - materiały wymagane od Klienta;
 - liczbę punktów albo cenę ryczałtową;
 - przewidywany termin;
 - koszty zewnętrzne i założenia;
 - ryzyka i wyłączenia, jeśli występują.
5. Akceptacja Klienta w formie dokumentowej tworzy Zlecenie. W przypadku działania w Firmowym SOR stosuje się dodatkowo § 8 i Kartę Interwencji.
6. Jeżeli po rozpoczęciu ujawni się istotna zmiana zakresu, ALDERHALL zatrzymuje pracę w części dotkniętej zmianą i przedstawia korektę wyceny lub terminu. Brak akceptacji oznacza zakończenie Zlecenia na etapie możliwym do bezpiecznego przekazania.

§ 5. Pakiet, pula i rozliczenie punktów

1. Wybrany pakiet, opłata, pula, okres rozliczeniowy, liczba aktywnych Spraw i zasady przenoszenia punktów są wskazane w Karcie Pakietu.
2. Punkty są rezerwowane po akceptacji Zlecenia i rozliczane przy przekazaniu Rezultatu albo wykonaniu uzgodnionej czynności.
3. Jeżeli Klient rezygnuje po rozpoczęciu z przyczyn niezależnych od ALDERHALL, rozlicza się część odpowiadającą wykonanej pracy i wykorzystanej przepustowości, nie więcej niż zaakceptowany zakres bez dodatkowej zgody.
4. Jedna runda drobnych poprawek mieści się w zaakceptowanym Zleceniu, o ile nie zmienia celu, danych wejściowych ani założeń. Dalsze lub zakresowe zmiany mogą wymagać punktów.
5. Punkty przeniesione wygasają zgodnie z Kartą Pakietu. W pierwszej kolejności wykorzystywane są punkty z najbliższą datą wygaśnięcia.
6. Punkty nie podlegają wymianie na gotówkę i nie mogą być przeniesione na inny podmiot bez zgody ALDERHALL.

§ 6. Wynagrodzenie i płatności

1. Ceny w Karcie Pakietu lub Zleceniu są cenami netto. Podatek VAT jest doliczany według stawki obowiązującej, jeżeli ma zastosowanie.
2. Abonament jest płatny z góry na podstawie faktury, w terminie **[7] dni**, nie później niż w pierwszym dniu okresu rozliczeniowego.
3. Pierwsza Sprawa, projekt i koszty zewnętrzne mogą wymagać przedpłaty. Harmonogram projektu określa Zlecenie.

4. ALDERHALL nie ponosi kosztu urzędowego, licencji, reklamy, przesyłki, podróży, sprzętu lub Specjalisty Zewnętrznego bez akceptacji Klienta.
5. Opóźnienie płatności uprawnia ALDERHALL do wstrzymania rozpoczynania nowych Zleceń po uprzednim wezwaniu. Wstrzymanie nie obejmuje czynności koniecznych do bezpiecznego zwrotu danych i dostępów.
6. Zmiana cennika nie wpływa na opłacony okres. O zmianie abonamentu ALDERHALL informuje co najmniej 30 dni wcześniej. Klient może wypowiedzieć umowę przed rozpoczęciem okresu objętego nową ceną.

§ 7. Obowiązki Klienta

1. Klient przekazuje informacje prawdziwe, kompletne i niezwłocznie informuje o zmianie stanu faktycznego lub terminu.
2. Klient pozostaje odpowiedzialny za decyzje gospodarcze, merytoryczną prawdziwość przekazanych danych i ostateczną akceptację dokumentów składanych w jego imieniu.
3. Klient zapewnia legalny dostęp do systemów, danych i materiałów oraz wskazuje osoby uprawnione do wydawania dyspozycji.
4. Klient nie przysyła haseł zwykłym e-mailem. Dostępy przekazuje kanałem uzgodnionym przez ALDERHALL.
5. Jeżeli Rezultat wymaga decyzji Klienta, bieg terminu ALDERHALL ulega wstrzymaniu do czasu jej otrzymania.
6. Klient nie zleca ALDERHALL ukrywania faktów, wprowadzania organu lub kontrahenta w błąd, obchodzenia prawa ani używania cudzej własności intelektualnej bez podstawy.

§ 8. Firmowy SOR i działanie bez pełnej umowy szczegółowej

1. W sprawie krytycznej ALDERHALL może rozpocząć triage i czynności zabezpieczające przed podpisaniem pełnego Zlecenia, zgodnie z załącznikiem SLA i Firmowy SOR.
2. Bez dodatkowego umocowania ALDERHALL nie wysyła oświadczeń w imieniu Klienta, nie dokonuje płatności, nie usuwa danych, nie zmienia właściciela konta, nie zawiera umów ani nie podejmuje czynności nieodwracalnych.
3. Do czynności zewnętrznej wystarcza potwierdzenie w formie dokumentowej określające osobę zlecającą, zakres, limit kosztu i zgodę na użycie niezbędnych danych.
4. Bezpłatny triage jest ograniczony do jednego użycia na NIP i 30 minut pracy. Nie stanowi zobowiązania do bezpłatnego ukończenia Sprawy.
5. ALDERHALL może odmówić interwencji, jeżeli brak czasu na bezpieczne działanie, występuje konflikt interesów, brakuje kompetencji lub dyspozycja jest niezgodna z prawem.

§ 9. Specjaliści Zewnętrzni i podwykonawcy

1. ALDERHALL może korzystać z podwykonawców w zakresie zwykłego wykonania usług, zachowując odpowiedzialność za ich organizację jak za własne działania, z zastrzeżeniem odrębnie zakontraktowanego Specjalisty Zewnętrznego.
2. Udział specjalisty regulowanego wymaga akceptacji kosztu i modelu odpowiedzialności. Umowa może zostać zawarta bezpośrednio między Klientem a specjalistą lub przez ALDERHALL, jeżeli jest to prawnie i organizacyjnie właściwe.
3. ALDERHALL ujawnia Klientowi prowizję, rabat albo inne istotne powiązanie z rekomendowanym dostawcą przed jego wyborem.
4. Każdy podmiot mający dostęp do Informacji Poufnych jest związany poufnością, a dostęp do danych osobowych wymaga zgodności z załącznikiem powierzenia.

§ 10. Upoważnienia i reprezentacja

1. Kontakt informacyjny albo techniczny może być wykonywany w zakresie zaakceptowanego Zlecenia.
2. Składanie oświadczeń, podpisywanie dokumentów, odbiór korespondencji, dostęp do e-Doręczeń/KSeF lub reprezentacja wymagają właściwego upoważnienia albo pełnomocnictwa.
3. Rejestr upoważnień określa co najmniej zakres, system, datę nadania, osobę uprawnioną i datę odebrania.
4. Klient może odwołać upoważnienie w każdym czasie. Powinien poinformować ALDERHALL kanałem pozwalającym potwierdzić doręczenie.

§ 11. Poufność

1. ALDERHALL chroni informacje Klienta od chwili pierwszego kontaktu, niezależnie od późniejszego zawarcia umowy.
2. Szczegółowe zasady określa NDA. W razie braku odrębnego NDA co najmniej obowiązują niniejsze zasady:
 - informacje są wykorzystywane wyłącznie do kwalifikacji i realizacji Sprawy;
 - dostęp mają osoby, którym jest on niezbędny;
 - fakt współpracy, problem i rezultat nie są publikowane bez odrębnej pisemnej zgody;
 - ujawnienie następuje tylko w zakresie wymaganym przez bezwzględnie obowiązujące prawo lub wiążące żądanie uprawnionego organu;
 - o ujawnieniu ALDERHALL informuje Klienta, jeżeli prawo tego nie zabrania.

3. Obowiązek nie obejmuje informacji publicznych, legalnie znanych wcześniej, legalnie uzyskanych od osoby trzeciej lub niezależnie opracowanych bez użycia informacji Klienta.

§ 12. Dane osobowe i bezpieczeństwo

1. Strony ustalają role w zakresie RODO dla każdego rodzaju danych. Jeżeli ALDERHALL przetwarza dane w imieniu Klienta, przed rozpoczęciem stosuje się Umowę Powierzenia.
2. ALDERHALL stosuje dostęp według potrzeby, indywidualne konta, MFA tam, gdzie jest dostępne, bezpieczny kanał haseł, kopie oraz rejestr nadanych i odebranych uprawnień.
3. Danych identyfikujących Klienta nie wprowadza się do publicznych modeli AI. Szczegółowy tryb użycia narzędzi generatywnych może określać Karta Zlecenia lub Tryb Sejf.
4. Incydenty bezpieczeństwa są obsługiwane zgodnie z Umową Powierzenia i procedurą incydentową.

§ 13. Prawa własności intelektualnej

1. Prawa do Rezultatu określa Zlecenie. Jeżeli Zlecenie nie stanowi inaczej, po pełnej zapłacie Klient otrzymuje niewyłączną, bezterminową licencję do korzystania z Rezultatu w działalności własnej, z prawem modyfikacji na własne potrzeby.
2. Przeniesienie autorskich praw majątkowych wymaga wyraźnego postanowienia wskazującego pola eksploatacji i wynagrodzenie.
3. Wcześniejsze szablony, procedury, know-how, biblioteki, komponenty, Arsimo Engine i inne narzędzia bazowe pozostają własnością ALDERHALL/ARSIMO lub właściwego licencjodawcy.
4. Klient zachowuje prawa do przekazanych materiałów i udziela ALDERHALL upoważnienia koniecznego do wykonania Zlecenia.
5. Materiały osób trzecich, w tym fonty, zdjęcia, wtyczki i licencje, podlegają własnym warunkom.

§ 14. Odbiór i zamknięcie Zlecenia

1. ALDERHALL przekazuje Rezultat wskazanym kanałem i oznacza Sprawę jako „Gotowa”.
2. Klient w terminie **[3] dni roboczych** zgłasza konkretne braki względem zaakceptowanego zakresu. Brak odpowiedzi nie pozbawia praw z gwarancji, ale pozwala przejść do administracyjnego zamknięcia Sprawy.
3. Status „Zamknięta” wymaga przekazania Rezultatu, plików, krótkiego podsumowania i - jeżeli potrzebne - następnego kroku.
4. Błąd lub brak względem briefu ALDERHALL usuwa bez dodatkowych punktów w ramach Standardu Gwarancji.

§ 15. SLA, gwarancje i reklamacje

1. Czasy reakcji, priorytety, Godziny Serwisowe, wyłączenia i kredyty określa załącznik SLA i Firmowy SOR.
2. Gwarancje dotyczą procesu, uzgodnionego Rezultatu i standardu wykonania. Nie obejmują decyzji urzędu, sądu, banku, kontrahenta, wyniku kampanii ani działania systemu osoby trzeciej.
3. Reklamację Klient składa na adres **[reklamacje@alderhall.pl]** albo przez Panel, opisując Zlecenie, brak i oczekiwany sposób rozwiązania.
4. ALDERHALL potwierdza reklamację w 1 dzień roboczy i odpowiada merytorycznie w terminie 7 dni roboczych, chyba że sprawa wymaga danych od osoby trzeciej.

§ 16. Odpowiedzialność

1. Każda Strona odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy na zasadach ogólnych, z uwzględnieniem poniższych ograniczeń dopuszczalnych prawem.
2. ALDERHALL nie odpowiada za skutek danych nieprawdziwych, niepełnych, dostarczonych po terminie, decyzji podjętej wbrew wyraźnemu ostrzeżeniu ani działania osoby trzeciej poza kontrolą ALDERHALL.
3. ALDERHALL nie odpowiada za utracone korzyści, chyba że szkoda została wyrządzona umyślnie. **[Postanowienie do indywidualnego przeglądu prawnego.]**
4. Łączna odpowiedzialność ALDERHALL z jednego zdarzenia lub serii powiązanych zdarzeń jest ograniczona do **[trzykrotności opłat z ostatnich 3 miesięcy / kwoty polisy / innej kwoty]**, z wyłączeniem szkody umyślnej oraz zakresów, których nie wolno ograniczyć.
5. Odpowiedzialność Specjalisty Zewnętrznego kontraktowanego bezpośrednio przez Klienta wynika z jego umowy z Klientem. ALDERHALL odpowiada za własną koordynację, nie za regulowaną opinię specjalisty.
6. Kary umowne za poufność mogą zostać określone w NDA. Nie wyłączają dochodzenia odszkodowania ponad karę, jeżeli NDA tak stanowi.

§ 17. Okres obowiązywania i zakończenie

1. Umowa zostaje zawarta na czas **[nieokreślony / określony do ...]**.
2. Dostęp i Opieka mogą być wypowiedziane do końca bieżącego okresu rozliczeniowego ze skutkiem na koniec tego okresu, o ile Karta Pakietu nie przewiduje korzystniejszej zasady.
3. Biuro rozpoczyna się miesiącem pilotażowym. Po pilotażu Strony potwierdzają dalszy okres w Karcie Pakietu.

4. Każda Strona może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w razie istotnego naruszenia, którego druga Strona nie usunęła w terminie 7 dni od wezwania, a bez wezwania - gdy dalsza współpraca byłaby nielegalna, zagrażała bezpieczeństwu albo wiązała się z umyślnym nadużyciem.
5. Po zakończeniu ALDERHALL:
 - kończy lub bezpiecznie przekazuje otwarte Zlecenia według uzgodnienia;
 - rozlicza wykorzystaną pulę i koszty;
 - przekazuje Rezultaty i rejestr dostępów;
 - odbiera swoje uprawnienia;
 - zwraca lub usuwa dane zgodnie z NDA, RODO i retencją;
 - zachowuje dokumenty wymagane prawem i kopie bezpieczeństwa do cyklicznego nadpisania.

§ 18. Konflikt interesów i zgodność

1. ALDERHALL sprawdza konflikt interesów przed przyjęciem sporu albo szczególnie wrażliwej Sprawy.
2. W razie konfliktu odmawia przyjęcia, nie ujawniając informacji drugiej strony.
3. ALDERHALL może odmówić czynności naruszającej prawo, prawa osób trzecich, sankcje, bezpieczeństwo albo dobre obyczaje gospodarcze.

§ 19. Siła wyższa i ciągłość

1. Strona nie odpowiada za opóźnienie spowodowane zdarzeniem pozostającym poza jej rozsądną kontrolą, o ile niezwłocznie poinformuje drugą Stronę i ograniczy skutki.
2. Awaria dostawcy zewnętrznego nie zwalnia ALDERHALL z obowiązku informacji, zabezpieczenia danych i uruchomienia uzgodnionej procedury ciągłości.

§ 20. Komunikacja i osoby uprawnione

1. Osoby uprawnione po stronie Klienta: **[imię, e-mail, telefon, zakres decyzji]**.
2. Osoby prowadzące po stronie ALDERHALL: **[imię, e-mail, telefon]**.
3. Zmiana osób nie wymaga aneksu, jeżeli zostanie potwierdzona w formie dokumentowej.
4. Oświadczenia o wypowiedzeniu, zmianie ceny, naruszeniu poufności i incydencie wysyła się na adresy wskazane w nagłówku lub inne potwierdzone adresy formalne.

§ 21. Postanowienia końcowe

1. Do umowy stosuje się prawo polskie.

2. Strony w pierwszej kolejności podejmą próbę rozwiązywania sporu w ciągu 14 dni od pisemnego zgłoszenia.
3. Sądem właściwym będzie **[sąd właściwy dla siedziby pozwanego / uzgodniony sąd]**, z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących.
4. Zmiana umowy wymaga formy dokumentowej, chyba że przepis lub postanowienie dotyczące praw autorskich wymaga formy pisemnej.
5. Nieważność jednego postanowienia nie narusza pozostałych; Strony zastąpią je postanowieniem możliwie najbliższym celowi gospodarczemu.
6. Kolejność pierwszeństwa dokumentów: Karta Zlecenia, Karta Pakietu, SLA/Firmowy SOR, Umowa Powierzenia, NDA, niniejsza Umowa - chyba że dany dokument wyraźnie stanowi inaczej.

Podpisy

ALDERHALL / ARSIMO sp. z o.o. Imię i nazwisko: Kasandra Nikola Kamińska-Tatara Funkcja: Prezes Zarządu Data i podpis: _____

KLIENT Imię i nazwisko: _____ Funkcja: _____
_____ Data i podpis: _____

Załącznik A - Karta Pakietu

Klient: [firma]

Pakiet: [Dostęp / Opieka / Biuro / Partner operacyjny / indywidualny]

Cena netto / okres: [kwota]

Pula: [punkty]

Dodatkowy punkt: [cena]

Liczba aktywnych Spraw: [liczba]

Zasady przenoszenia: [zasada]

Okres pilotażowy/minimalny: [zasada]

SLA: [wariant]

Korzyść Noble Pixel: [rabat i limit]

Kanały zgłoszeń: [panel/e-mail/telefon P1]

Data startu: [data]

Osoba prowadząca: [dane]

Załącznik B - Karta Zlecenia

Numer: [AH/rok/numer]

Nazwa Sprawy: [krótka nazwa]

Stan faktyczny: [zwięźle]

Rezultat: [co dokładnie zostanie przekazane lub wykonane]

Poza zakresem: [wyłączenia]

Materiały od Klienta: [lista]

Punkty/cena: [wartość]

Koszty zewnętrzne i limit: [wartość]

Termin zewnętrzny: [data/godzina]

Termin ALDERHALL: [data/godzina albo sposób wyznaczenia]

Osoby uprawnione: [lista]

Specjalista Zewnętrzny: [jeżeli dotyczy]

Prawa do Rezultatu: [licencja/przeniesienie]

Tryb danych: [standard/Tryb Sejf]

Akceptacja Klienta: [data, kanał, osoba]

Nota: Wzór nie jest opinią prawną. Przed wdrożeniem należy zweryfikować dane rejestrowe ARSIMO, model VAT, ubezpieczenie OC, limity odpowiedzialności, prawa autorskie i zgodność z konkretnym sposobem zawierania umów.